

调解业务前沿



2025 年 3 月刊



上海市律师协会
调解业务研究委员会

编委会

孙彬彬 邓哲 胡卫民 李凝未

目 录

【业务动态】	3
一、 龙岩：矛盾纠纷“大调解”绘就基层善治好“枫”景.....	4
二、 兰州高新区警调“联姻”，创新基层治理	9
【专家观点】	11
一、 “六尺巷调解法”的价值导向、功能逻辑和应用路径.....	12
【最新法律法规及政策解读】	20
一、 金融监管总局 中国人民银行 中国证监会联合发布《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》	21
二、 《新疆维吾尔自治区矛盾纠纷多元化解条例》正式施行	31

【业务动态】



一、龙岩：矛盾纠纷“大调解”绘就基层善治好“枫”景

来源：中国改革报

福建省龙岩市司法局坚持和发展新时代“枫桥经验”，机制创新、科技创新、品牌创新，打造一站式受理、高效率调处、全链条解决的矛盾纠纷多元化解新模式，全力构建新时代革命老区“大调解”工作格局，不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平。

调解是具有中国特色的矛盾纠纷化解方式，是维护社会大局稳定的“第一道防线”。福建省龙岩市司法局将调解工作作为深化基层治理的首选方式，助力打造一站式受理、高效率调处、全链条解决的矛盾纠纷多元化解新模式，全力构建新时代革命老区“大调解”工作格局，不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，促进社会和谐稳定。

2024 年，龙岩市司法行政系统共排查调处各类矛盾纠纷 52270 件，调解成功 52193 件，调解成功率 99.85%，在省对市平安建设考评中矛盾纠纷调解位居全省第一。

机制创新

构建“多元”解纷新格局

在“大调解”工作格局中，龙岩市司法局在分类指导上下功夫，增强针对性、把握规律性、注重实效性，推动形成“调解+N”的龙岩调解发展模式。

在纵向上，龙岩市建成了以市级矛盾纠纷多元化解服务中心为枢纽、7 个县（市、区）多元调解服务中心为支撑、133 个乡镇（街道）调解服务中心为基点、1955 个村（社区）调解室为触角的四级体系，实现调解组织全域覆盖；在横向上，指导总工会、妇联、工商联、城市管理等部门设立行业性调解委员会和调解室，加快推进行业性、专业性和行政调解组织建设。截至目前，已成立行业性、专业性调解组织 225 个、行政调解组织 112 个。

怎样才能用好“大调解”格局，织密治理网，让矛盾化解在基层？作为全国市域社会治理现代化试点合格城市，龙岩市按照“1+6+N”模式整合基层调解力量，提升基层治理效能。整合司法行政力量，以“调解+律师”为契机，推动建立律师调解专家库；以“调解+行政复议”为引领，指导建立 7 个县（市、区）行政争议调解中心，打造行政争议调解样本，促进行政争议实质化解；以“调解+仲裁”“调解+公证”为创新，缩短调解期限，赋能调解协议效力。

与此同时，龙岩市统筹多方资源，将调解触角延伸到社会治理末梢，从婚姻家庭、生产经营、征地拆迁到医疗、交通等，人民调解服务范围不断扩大，并指导成立了全省首家生活服务行业调解中心和全国首家铁路行业人民调解委员会。

“以‘抓前端、治未病’理念加强衔接联动，使矛盾‘一站式’化解、系统性预防，努力把‘调’向前延伸，完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，推动诉调、公调、访调等衔接联动工作的开展。”龙岩市司法局党组成员、副局长张友生说。

打造“一站式”解纷新体系

当前，人工智能等前沿技术迅速发展，对基层社会治理产生了深刻影响。龙岩市司法局聚焦调解“数智化”建设，针对调解组织分散、纠纷信息孤岛和调解效率不高等问题，充分利用“互联网+调解”手段，开发“龙岩 e 调解”平台，推动信息资源从“千条线”向“一张网”转变，通过科技赋能不断提升调解服务能力，进一步凝聚法治治理的强大合力。“龙岩 e 调解”平台对上联通省级信息平台，横向对接市综治网格化信息系统、法院调解平台，以及 12345、12348、12338 等政务热线，对下覆盖县乡村三级调解中心，设立“当事人申请、网格员上报”等 11 个矛盾纠纷信息汇聚渠道，平台在收到矛盾纠纷后自动实时分流转办至各级调解中心、行业性专业性调解组织和相关职能部门，并精准分类以图表形式形成一屏可视化展示，对全市安全稳定情况作出综合判断和预测预警。

平台还设置了“书记直通车”，由各级党委政府领导亲自协调督办重大疑难复杂纠纷，极大提升化解纠纷质效。为使调解更加便民利民，“龙岩 e 调解”与“闽政通”“e 龙岩”“易企办”等建立链接，让调解服务随时随地触手可及。截至 2024 年底，平台共汇聚纠纷信息 26 万余件，发出重要预警信息 1.5 万余条，指导调处重大疑难复杂、扬言类纠纷 1117 件，平均个案化解时间仅 10 天，与传统的调解方式相比，化解效率显著提高。

“龙岩 e 调解”被福建省司法厅评为省“优秀 148”品牌，入选“2024 数字政法创新案例”和“2024 中国（厦门）国际警安法务科技展主题馆优秀案例”。

品牌创新

传承创新新时代“枫桥经验”

六十二载栉风沐雨，“枫桥经验”穿越时空焕发新活力。

龙岩市充分利用红色资源丰富、客家文化传承保护完整、森林覆盖率高、水土流失治理成效显著等优势，深入开展新时代“枫桥经验”闽西实践，“大调解”格局下不但保障了“大和谐”，更是“多点开花”涌现出了汇聚地方特色和文化底蕴的“红土枫桥”调解品牌。如秉承家风家训，打造“客家枫桥”品牌、继承革命传统，打造“红色枫桥”品牌、“道路枫桥”品牌等，其中打造新就业形态劳动者权益保护的“驿站枫桥”品牌在全国工会法律工作会议上作典型发言，并在新罗区建设成立了全省首家新时代“枫桥经验”实践馆。

亮眼的成绩单背后，是龙岩市横向到底纵向到边、根据需要配备专职人民调解员的辛勤付出。为了推进调解员队伍专业化职业化发展，龙岩市加强人民调解员选聘、管理，从“两代表一委员”、退休政法干警、各行业专家中选聘优秀调解员，如指导陈如金成立省人大代表调解室，组织开展“百所千会调解大比武”专项行动、全市“依法调解”技能竞赛等活动，形成比学赶超的工作氛围。

龙岩市实行人民调解员等级评定和人民调解案件补贴“县、乡、村”三级同补，强化人民调解员业务培训，开展线上线下 100 余期各类培训，覆盖全市调解员 8000 多人次。

“下一步，龙岩市司法局继续创新工作机制，拓展调解领域，推动构建新时代大调解工作新格局，全面筑牢维护社会稳定‘第一道防线’，携手构建闽西革

命老区高质量发展共建共治共享社会治理格局。”龙岩市司法局党组书记、局长江勋善说。（翟风采 吴旭红）

二、兰州高新区警调“联姻”，创新基层治理

来源：兰州高新区

2025 年 3 月 24 日，兰州高新区派出所与兰州市法云维权人民调解中心举行了两场挂牌仪式，分别为高新区派出所驻法云调解工作室、市法云维权人民调解中心驻高新区派出所调解室揭牌，在坚持发展新时代“枫桥经验”的道路上，开启协同化解矛盾纠纷新篇章。

上午 10 时许，高新区街道与派出所领导前往法云调解中心，完成揭牌后就深化合作、优化调解流程展开座谈。11 时许，一行人到高新区派出所，见证另一调解室挂牌。新调解室配备先进录音录像设备与资料查阅区，保证调解过程全流程留痕、公开透明，并为调解工作提供有力的知识支撑。

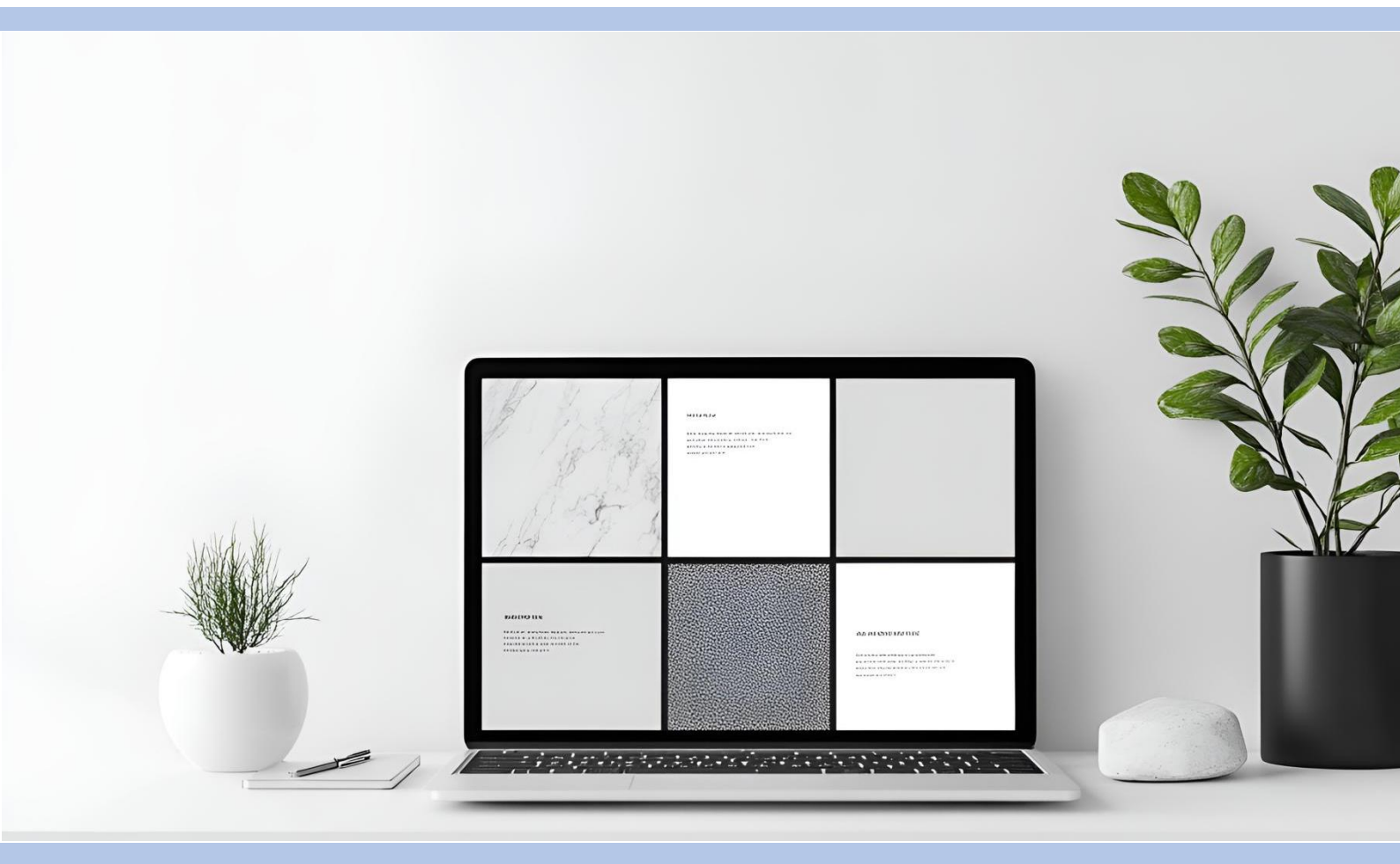
此次还设立了极具特色的“家事直说站”，采用暖色调家庭式布局，有专业心理咨询师驻点，建立“调解档案 + 回访评估”双轨机制，同时定期开展特色活动，构建起“预防 - 调解 - 修复”的家事纠纷闭环治理体系。

这一警调联动是对“枫桥经验”的实践，整合执法与调解资源，形成“双轮驱动”的治理格局，力求将矛盾化解在基层，化解在萌芽状态。对辖区企业，纠纷解决更便捷，派出所出警维护秩序、提供数据，调解中心制定个性化方案。双方建立“信息共享 - 联动调解 - 协同处置”机制，24 小时内分流处置纠纷，在家事纠纷领域构建起“调解 + 心理疏导 + 家庭关系修复”的立体

化服务体系，并配套实施“一案一策”跟踪回访制度，切实做到将矛盾化解在基层。

此次兰州市高新区派出所与兰州市法云维权人民调解中心的深度合作，不断完善创新基层社会治理模式，提升矛盾化解精准性与实效性。未来，双方将持续坚持和发展新时代“枫桥经验”，为辖区营造和谐稳定环境。

【专家观点】



一、“六尺巷调解法”的价值导向、功能逻辑和应用路径

作者：张跃 安徽省桐乡市人民法院院长

来源：人民法院报

习近平总书记指出：“中华法系源远流长，中华优秀传统文化蕴含丰富法治思想和深邃政治智慧，是中华文化的瑰宝。要积极推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展，赋予中华法治文明新的时代内涵，激发起蓬勃生机”。习近平总书记在安徽桐城六尺巷考察时进一步指出，“人民内部矛盾要用调解的办法解决”。习近平总书记的一系列重要论述，为人民法院传承和发展中华优秀传统文化法律文化，推动实质解纷、实现定分止争提供了指引、指明了路径、奠定了基础。我们要将中华优秀传统文化与矛盾纠纷调处工作深度融合，立足法院职能，发挥诉前调解、诉讼调解在矛盾纠纷化解中的重要作用，促进案结事了政通人和。

2015 年 7 月，安徽省桐城市人民法院经过多年司法实践，不断总结办案经验，在原有“四全”（全面听、全员上、全力办、全过程调）调解工作法的基础上，深入挖掘六尺巷典故中讲求礼让、以和为贵的中华传统美德，并将其融入执法办案全过程、各环节，正式推出“六尺巷调解法”。它是以“借古喻今为切入点，用六尺巷典故启发人；以释法明理为着力点，用情理法交融引导人；以化解矛盾为关键点，用和为贵理念感化人；以公平正义为根本点，用知进退境界昭示人”为内涵理念，以“听、辨、劝、借、让、和”为六步走操作规程，运用于司法审判的调解工作方法。笔者拟从“六尺巷调解法”的价值导

向、功能逻辑和应用路径三个方面进一步研究阐述，力求为实现定分止争、促进实质解纷，筑牢基层社会治理文化根基提供理论基础和创新思路。

“六尺巷调解法”的价值导向

2024 年 10 月，习近平总书记在桐城六尺巷考察时强调，要加强历史文化保护，坚持创造性转化、创新性发展，在发展社会主义先进文化、弘扬革命文化、传承中华优秀传统文化上协同发力，打牢社会治理的文化根基。六尺巷的诗原文是：“千里修书只为墙，让他三尺又何妨？长城万里今犹在，不见当年秦始皇。六尺巷是先人化解矛盾纠纷的历史智慧以及中华民族讲求礼让、以和为贵传统美德的文化载体。调解被国际社会誉为“东方之花”“东方经验”，是我国独创的化解矛盾、弥合纷争、促进和谐的纠纷解决方式。“六尺巷调解法”是桐城法院在习近平法治思想和习近平文化思想指引下，通过“文化认同+法治认同”方式，做深做实做细定分止争、实质解纷的重要探索和创新，更是打牢社会治理文化根基的生动实践。

（一）社会主义先进文化是“六尺巷调解法”的价值追求

社会主义先进文化是在党领导人民推进中国特色社会主义伟大实践中在马克思主义指导下形成的面向现代化、面向世界、面向未来的，民族的科学的大众的社会主义文化。依法治国是推动中国式现代化，实现社会文明进步的内在要求和重要保障。运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷，是依法治国的鲜明时代特征。“六尺巷调解法”倡导依法化解、循法而行，严格遵循法律原则和程序，依法解决矛盾纠纷，在保障当事人合法权益的同时，彰显调解结果的法

律效力，既维护个案公平正义、个体司法需求，又以依法履职来弘扬社会主义核心价值观、引领社会主义法治风尚。调解工作要于法有据，不能逾越法律红线，这是调解工作的最高原则。“六尺巷调解法”同样遵循这一最高原则，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义，自觉把社会主义核心价值观融入调解工作，做到“三个效果”的有机统一，实现法、理、情相融合，

“润物无声”地传播社会主义法治文化，杜绝虚假诉讼、利用调解来规避法律强制性规定或者损害他人合法权益的违法行为。

（二）革命文化是“六尺巷调解法”的内在品格

革命文化是近代以来在党和人民的伟大斗争中培育和创造的思想理论、价值追求、精神品格。其中，“马锡五审判方式”便是弘扬革命文化、贯彻“群众路线”的典型例子，它具有尊重群众意愿、强调调查研究、就地调处化解、定期巡回审判的“红色法治基因”和人民司法的优良传统，这种便民利民、实事求是的工作态度，收获了干部群众的一致好评，也达到了良好的法律效果。

“六尺巷调解法”始终坚持尊重意愿、自愿调解、调判结合理念，并贯穿于庭审前后、诉讼始终，坚决避免“久调不决”，拒绝“和稀泥”式调解，始终围绕着“群众路线”这个最大的核心。同时，它与“马锡五审判方式”具有高度契合性，同样注重查明案件事实、兼顾国法天理人情、不逾法律底线红线，坚持通过倾听诉求、明辨是非、释法明理来化解矛盾纠纷、践行“和为贵”理念，最终使当事人心悦诚服，实现社会和谐，这正是“是调解也是审判”的应有之义。

（三）中华优秀传统文化是“六尺巷调解法”的文化根基

中华优秀传统文化是中华民族在历史长河中精炼出来的智慧结晶，既呈现于灿烂辉煌的文化成果，也表现为润物无声的思想理念，系有别于其他民族的独特标识。六尺巷因清代名臣张英“让墙”典故而闻名于世，张吴两家互让三尺促邻里和谐更是中华民族讲求礼让、以和为贵传统美德的具象化。调解，在中国古代的历史非常久远，最早可以追溯到周代，《周礼·地官》记载的官名中就有“调人”，是专司调解实务的官员，作用是“掌司万民之难而谐和之”，更有民间调处、官府调处等多种方式。“六尺巷调解法”在吸收中华优秀传统文化的基础上，深入挖掘六尺巷蕴含的“谦和礼让，知进退、和为贵”精神内涵以及调解制度重视借助伦理道德、乡规民约、风俗习惯、社会惯例等化解矛盾的独特优势，探索形成了矛盾纠纷化解“听、辨、劝、借、让、和”六步操作规程，通过“倾听诉求—辨明是非—劝解疏导—借古喻今—互谅互让—握手言和”来促进案结事了政通人和。

“六尺巷调解法”的功能逻辑

“六尺巷调解法”并非简单地促成当事人达成合意，而是在查明案件事实、修复社会关系和推动德治教化的基础上，专注于以文化人、实质解纷、不留隐患的调解工作方法。“听、辨、劝、借、让、和”六步操作规程正是按照这一逻辑，形成了可复制、可借鉴、可推广的方法论，并被广泛应用于司法实践之中，能够有效引导当事人相互礼让，让各方合法权益得到正义匡扶，促进群众司法需求、社会公平正义得以实现。

（一）查明案件事实

“听”即“听取诉求，当面说清”；辨即“释法明理、辨析是非”。

“听”“辨”的核心在于倾听诉求、明辨是非。倾听诉求是调解工作的基础，如果在未知案件全貌之前即开展调解，极易滋生虚假诉讼、假意调解等违法行为。“听”，要求耐心细致倾听当事人陈述，了解事实经过、矛盾原因以及双方诉求，分析矛盾纠纷的根源、症结以及争议焦点，能够很好地避免虚假诉讼。辨明是非是化解矛盾的关键，如果是非不分、黑白颠倒，不仅会导致前期调解工作功败垂成，造成矛盾纠纷激化或上行，更遑论“公平正义”。

“辨”，要求用老百姓听得懂的语言，运用道德伦理、乡风民俗、社会习惯等，明辨是非、弄清对错、以理服人，合理引导当事人心理预期，消除思想隔阂，促进合意达成。“听”“辨”要求法院在诉前调解、诉讼调解过程中，以查清案件事实为前提，在把前因后果、是非对错弄清楚的情况下，开展释法明理工作，绝非为了“结案了事”而调解，最终目标是促进实质解纷、定分止争，“听”是前提，“辨”是抓手，二者相辅相成，构成了查明案件事实的基础和关键。

（二）修复社会关系

“劝”即“运用典故、劝解劝导”；“借”即“借古喻今、借力解”。

“劝”“借”的核心在于劝解疏导、联动解纷。劝解疏导是调解工作的方式，如果只是简单转述对方说法或者仅考虑诉求实现，没有融入释法明理平复对方愤懑，也没有实质均衡考量各方利益，则会导致调解破局。“劝”，要求法院善于用六尺巷典故、典范、典型来劝导当事人增强“文化认同”，互换角色、换位思考，灵活运用法律依据、案件事实、情理道理来说服当事人放弃不切实

际的诉求，为当事人沟通提供权威平台、桥梁，在个体司法需求对立、权利之争激化的情形下，需要充当各方传递合法利益实现的媒介，特别是在一方法律意识较弱之时，能够清晰地向一方表述愿望和信息。联动解纷是调解工作的手段，如果“单打独斗”或是“就事论事”，就难以修复受损的社会关系，达不到应有的社会效果。“借”，要求法院在调解过程中要主动引入人民调解、行政调解、行业调解等多元解纷力量，吸纳居委会、村委会等群众自治组织，教育和引导当事人认识到矛盾纠纷持续激化只会对社会关系、人际关系或家庭关系等造成负面影响，劝导当事人多着眼全局性、实质性利益的实现，而不是单纯撒气或者非理性对抗，从心理上打破刻板印象、从根本上化解矛盾纠纷。

“劝”是方式，“借”是手段，两者是修复社会关系的重要保障，也为“六尺巷调解法”教化引导作用的发挥奠定了基础。

（三）发挥教化作用

“让”即“互谅互让、强者先让”；“和”即“解决争议、握手言和”。

“让”“和”的核心在于互谅互让、事心双解。互谅互让是调解工作的重心，如果不能权衡各方利益，或者导致不懂法的一方当事人利益受损，则无法实现实质正义。“让”，要求法院充分尊重普通人的朴素公平正义观，准确权衡各方当事人的诉求，截取诉求之下的“中间值”或“最大公约数”，“让”是充分尊重当事人意愿的“让”，严防“以判压调”“强迫调解”，确保调解自愿、公平，谨防不懂法的一方当事人利益明显受损，从而寻求“天理国法人情”相互统一，协调平衡的状态和秩序来消解个体司法需求之间的对抗，实现公平正义。“事心双解”是调解工作的目标，如果仅是以“结案了事”为目标

开展调解，却不能解开当事人“心结”，就会给当事人之间下一次矛盾纠纷埋下“危险隐患”。“和”，要求法官要充分发挥价值导向职能，在“案结事了”的基础上促进“事心双解”，这意味着不仅要解决个案纠纷，还需要通过在调解过程中发挥教化感化作用来预防类案发生，通过向当事人阐述“以和为贵”等价值的同时，借助个体、个案来实现由特定当事人向不特定公众阐述，从封闭空间的表达扩展至开放空间的价值引导，达到“办理一案、教育一片”的效果。“让”是重心，“和”是目标，两者是教化指引的重要方法，更是“六尺巷调解法”最大限度追求实质解纷、达到定分止争目标的集中体现

“六尺巷调解法”的应用路径

近年来，桐城法院深入学习贯彻习近平法治思想、习近平文化思想，以中华优秀传统文化法律文化创造性转化、创新性发展为目标追求，不断丰富“六尺巷调解法”实践样态，满足群众多元司法需求、促进社会和谐稳定，“六尺巷调解法”正逐渐成为筑牢基层治理文化根基的生动实践。如今，该调解法在全国法院系统得到广泛推广应用，并被写入 2023 年最高人民法院工作报告，先后获评“2022 年全国法院文化建设特色项目”“2023 年全国法院十大最具品质一站式建设改革创新成果”以及全国新时代“枫桥经验”先进典型。

文化奠基。针对“六尺巷调解法”的运用，组织人员编写“和”文化典型案例，强调以文化人、德法合治的重要意义。比如，《某房地产公司与张某等 29 人房屋买卖合同纠纷司法确认案》获评安徽法院重点领域民商事纠纷司法确认典型案例；《某物业公司诉某小区业主物业服务合同纠纷诉前调解案》获评安徽省物业纠纷典型案例；《合肥某建材有限公司与桐城某家居集团股份有限

公司买卖合同纠纷执行案》入选安徽法院“徽动执行”之护航发展专项行动典型案例。同时编写其他调解典型案例 100 余篇，制作微视频 50 余条，开展“微宣讲”600 余场次，在全社会营造“事事懂得礼让道理，处处彰显和谐精神”的浓厚氛围。

多元协同。以市矛盾纠纷调处化解中心为依托，建成集“访、调、仲、诉”于一体的一站式解纷中心，组织速裁团队整建制入驻，健全“五调联动”机制，实现矛盾纠纷“只进一扇门”，一揽子、全链条化解。针对特定行业和领域的矛盾纠纷，借助医疗、物业、道路交通等 8 个专业性行业性调委会、“让园”等十余个品牌调解室力量，聘请退休政法干警深度参与诉前调解、诉调对接，把“调”向前延伸，让“解”更深入人心。

科技赋能。将“六尺巷调解法”应用推广至“线上”，创新运用大数据、人工智能等科技手段实践“互联网+六尺巷调解法”，推进在线多元解纷平台与审判管理系统、“云上共享法庭”无缝衔接，委派法官、调解员开展线上调解工作，打通司法服务“最后一公里”。依托上级法院打造的“宜调六尺巷”平台，对接全市基层治理组织开展纠纷在线调解，推动“网格员—调解员—法官”在“小程序”上进行便捷沟通和信息互补，实现纠纷排查、案件分流、调处化解、司法确认、进展跟踪以及结果反馈等全流程在线办理，全年民事案件调解率为 34%、诉前调解成功分流率为 40%，均居全省基层法院第一方阵。

【最新法律法规及政策解读】



一、金融监管总局 中国人民银行 中国证监会联合发布《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》

各金融监管局，各总局管理社团；中国人民银行上海总部，各省、自治区及计划单列市分行；中国证监会各派出机构、各交易所、各下属单位、各协会：

为深入贯彻党中央、国务院决策部署，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，推动涉金融纠纷调解组织（以下简称金融纠纷调解组织）依法高质量开展调解工作，完善金融消费纠纷多元化解机制，健全金融领域社会治理体系，提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，切实落实中央金融工作会议部署，坚决贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重大部署要求，加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，建立健全专业高效、便捷便民的金融纠纷调解机制，切实做到纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散，为有效保护金融消费者和投资者合法权益提供有力支撑。

（二）工作原则

——坚持党的领导。坚持和加强党对金融纠纷调解工作的领导，全面贯彻党中央关于完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制的部署要求，将党的领导贯穿于调解工作全过程和各方面。

——坚持依法公正。依照法律法规开展金融纠纷调解工作，秉持公平公正理念，突出调解工作的中立性，不得损害国家利益、集体利益和第三方合法权益。

——坚持可调尽调。充分发挥调解居中协调、释法明理的作用和时限短、成本低的优势，对于符合调解条件的矛盾纠纷，要积极引导当事人通过调解方式加以解决。

——坚持高效便民。根据实际情况，灵活确定调解方式、调解场所，强化信息技术深度应用，为金融消费者和投资者提供就近、便捷、高效的调解服务，降低调解成本。

——坚持各方联动。加强金融纠纷调解与金融机构投诉处理、金融管理部门投诉督查、人民法院立案审判工作的对接联动，深化与其他社会领域矛盾化解机制合作，凝聚社会各界力量，形成纠纷解决合力。

（三）工作目标

利用 3 年时间，夯实金融纠纷调解各项工作基础，拓展金融纠纷调解功能作用，提升金融纠纷调解工作整体效能，基本实现金融纠纷调解制度完备精细、金融纠纷调解组织规范专业、金融纠纷调解渠道畅通高效、各方参与金融纠纷调解工作主动充分、人民群众满意度和获得感显著提升的工作格局。

（四）工作机制

由金融监管总局牵头负责金融纠纷调解工作。其他金融管理部门依据各自职责范围和所监管领域消保和投保工作实际开展工作。在本意见框架下，地方金融管理部门可结合自身领域实际制定具体工作方案。

二、加强调解组织和调解员队伍建设

（五）全面加强金融纠纷调解组织党的建设

金融纠纷调解组织作为非营利性社会组织，要坚持党的领导，落实全面从严治党各项要求。结合自身实际，逐步健全党的基层组织，落实基层党建制度规定。切实践行以人民为中心的价值取向，充分发挥服务金融消费者和投资者、及时化解矛盾纠纷、维护行业和社会稳定的功能作用。

（六）增强金融纠纷调解组织的中立性、独立性和持续运行能力

金融纠纷调解组织要坚持公益性，不以营利为目的，通过政府支持、社会捐赠、企业购买服务等多元化方式筹集资金，严格依照有关法律法规管理使用经费。依托相关金融社会团体开展调解工作的金融纠纷调解组织，相关社会团体应提供基本运行、考核奖励、调解补贴等经费保障，相关保障经费可专项单独列支。同时，应建立健全不干预调解工作的相关制度，确保调解组织独立运作、中立调解。

（七）加强金融纠纷调解组织规范治理

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要落实金融管理部门对于相关业务领域纠纷调解的意见。要理顺内部管理机制，建立健全组

织体系和各项制度流程，选优配强管理人员和调解保障人员。保证调解工作有序进行，提升调解服务效能。

（八）推进调解员队伍多元化

金融纠纷调解组织要按照专职兼职相结合、业内业外相协作的原则，根据所在地区实际，吸收行业内外人员担任专兼职调解员或专业顾问，建立专业化、多元化调解员队伍。要探索建立完善调解员管理制度和相关经费保障机制，强化调解员规范管理。

（九）加强调解业务培训

金融纠纷调解组织要通过多种方式加强调解业务培训，丰富调解员知识储备，提升调解员熟练运用法律法规、灵活运用调解技巧、科学运用心理学知识和沟通技能化解纠纷的能力。教育调解员始终秉持中立、公正定位，以事实为依据、以法律为准绳、以情理为纽带，通过耐心细致的释法明理化解矛盾纠纷。要逐步建立完善调解专家库、示范案例库以及调解业务知识库，为调解工作提供咨询和指导。

三、扩大调解服务覆盖面

（十）完善金融纠纷调解服务覆盖网络

金融管理部门要加大对金融纠纷调解组织建设工作的指导力度，结合不同地区金融发展水平和纠纷调解需求等，统筹推动金融纠纷调解组织设立、整合工作，优化调解服务覆盖网络，避免调解服务冗余或空白。调解组织要积极满足当地金融机构、金融消费者和投资者的调解需求，对金融纠纷做到应调尽

调、可调尽调。支持金融纠纷调解组织设置调解服务热线，接受群众对金融业的调解咨询。

（十一）拓展线下调解服务渠道

鼓励有条件的地区，贴近金融纠纷发生地拓展纠纷调解服务站点，或由金融纠纷调解组织开展巡回调解、驻点调解等方式，提供就近便捷的线下调解服务。鼓励针对老年人、残疾人、新市民等重点群体、新兴领域，建立相应的调解服务机制。鼓励在金融消费者教育基地、投资者教育基地、金融机构网点等开设调解服务专区，派驻调解员，拓宽金融纠纷化解线下服务渠道。

（十二）加大金融纠纷调解工作宣传力度

金融纠纷调解组织要加强宣传引导，通过各种形式和渠道，帮助公众充分了解调解的功能作用、申请调解的途径和流程等信息，引导金融消费者和投资者正确认识调解、积极使用调解，在需要调解服务时能够便捷地找到身边的金融纠纷调解组织。

（十三）发挥信息技术的支撑作用

在落实信息安全的基础上，完善金融纠纷线上调解功能，不断改进使用体验，为金融消费者和投资者提供便利的“掌上”调解服务。优化金融消费者保护服务平台、中国投资者网等金融纠纷线上调解平台，完善线上调解平台与人民法院、司法行政部门等单位相关平台的对接功能。金融纠纷调解组织和调解员要积极使用线上调解平台开展工作。利用信息技术手段加强对调解工作的管理和监督，提高调解案件信息电子化水平，深化矛盾纠纷数据精细化统计分析能力，加强重大矛盾纠纷识别、预警。

四、完善优化调解流程

（十四）健全自收案件的调解流程

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要明确调解受案范围，对于金融业各领域纠纷，相应金融纠纷调解组织应积极予以受理。依照有关规定，建立当事人自行选择与调解组织指派相结合的调解员选定制度，明确调解员回避要求。根据纠纷复杂程度以及当事人的需要，相应建立简易调解、普通调解、疑难复杂调解等调解程序，采取调解员单独调解、联合调解等方式，健全现场调解、在线调解、电话调解等多途径调解体系。要加强调解质量审核监督和风险把控，明确调解时限。在保障当事人合法权益的前提下，鼓励制定标准化制度流程，开展快速批量化解。

（十五）细化诉调对接流程

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要落实《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》（法发〔2019〕27号）、《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》（法〔2016〕374号）和《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2018〕305号）要求，采取签订法律框架协议等多种方式，加强与人民法院合作，结合实际细化立案后委托调解、诉中受邀参与调解以及调解协议申请司法确认等工作流程，明确移送调解案件标准、对接手续函件内容、材料移送交接要求、信息沟通共享途径等，提升诉调对接工作质效。

（十六）探索建立小额纠纷快速解决机制

鼓励金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织探索建立小额纠纷快速解决机制。对赔付金额在一定数额内的小额纠纷，调解员可以根据法律、行政法规、司法解释、行业惯例等，依照公平公正的原则，提出书面纠纷解决意见，推动双方达成调解协议。相关调解组织要定期评估小额纠纷快速解决机制效果，及时与金融机构沟通调整适用金额范围和业务领域。

五、拓展调解组织功能作用

（十七）加强金融纠纷调解与监管投诉督查联动

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织可以视情况建立纠纷调解工作与监管投诉督查工作对接转化联动机制，配合金融管理部门督促金融机构切实履行投诉处理主体责任，积极妥善解决争议纠纷。聚焦重点时段、重点领域、重要事件等，加强矛盾纠纷排查预防，及时采取相应防范处置措施。鼓励调解组织对发现的薄弱环节、突出问题、重大矛盾纠纷等向金融机构发出改进建议，并抄报相应金融管理部门视情采取措施。

（十八）积极参与金融宣传教育工作

鼓励金融纠纷调解组织在做好调解主业的基础上主动融入金融消费者和投资者教育工作体系，在金融管理部门指导下，通过多种方式普及金融消费和投资知识，提示消费风险，推广风险识别防范与合法维权常识，帮助公众树立科学理性的消费观念。鼓励金融纠纷调解组织开设线上线下咨询渠道，对公众在金融消费和投资过程中遇到的法律维权问题答疑解惑。

（十九）增强调解组织研究咨政能力

鼓励金融纠纷调解组织对调解案件中暴露出的行业突出性问题进行分析研究，向金融管理部门或金融社会团体提出对策建议，并探索开展维护金融消费者和投资者合法权益的创新性途径和措施。鼓励各金融纠纷调解组织加强工作交流，共同开展课题研究，形成类型化、典型化纠纷案件调解范例，提升金融纠纷调解整体工作水平。

六、引导督促金融机构积极参与纠纷调解工作

（二十）强化金融机构参与支持力度

各金融机构要充分认识金融纠纷调解工作的重要意义，积极参与金融纠纷调解，配合调解组织查明事实，并切实履行调解协议。各金融社会团体要督促会员机构参与调解机制并积极推荐优秀员工参与行业内调解员的选拔、履职。金融管理部门要将金融机构参与调解工作情况纳入金融消费者和投资者权益保护监管评价体系或日常监管范围，对积极参与并支持调解工作的金融机构，予以正向鼓励；对无正当理由拒不配合调解和拒不执行调解协议的金融机构，要求限期整改。

（二十一）健全金融机构内部保障体系

各金融机构要指定具体部门推进纠纷调解工作，将纠纷调解工作纳入本单位内部考核内容。探索将调解方式以适当形式纳入产品及服务合同，帮助金融消费者和投资者预先知悉调解渠道。建立完善应调响应、调解权限动态授予和异地授权、解纷方案快速审批等机制。在财务管理、审计、检查等内部监督工作中，体现对参与纠纷调解的支持导向，提升各部门、各级分支机构以及人员参与积极性。要认真研究吸纳金融纠纷调解组织的调解建议，建立溯源整改机

制，从源头上减少纠纷。要定期总结参与调解的工作经验，完善工作机制和流程，提高调解工作质效。

七、加强指导监督

（二十二）强化组织领导

金融管理部门对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织，要会同司法行政部门加强工作监督和指导，督促调解组织完善内部制度机制、加强内部管理，贯彻落实好本意见的各项要求，依法依规、公正中立开展调解工作。金融管理部门要积极对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织进行业务指导，推动金融机构积极参与金融行业调解工作，妥善化解金融纠纷。金融管理部门要加强与政法等部门沟通协作，探索将金融纠纷调解工作成效纳入地方营商环境评价等考核体系，推动金融纠纷调解机制有效发挥作用。

（二十三）完善制度保障

金融管理部门对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织，要指导建立自律管理机制，明确从事金融纠纷调解的基本原则和要求。探索开展金融纠纷调解组织名单制管理，引导金融消费者、投资者和金融机构从中选择开展金融纠纷调解。金融管理部门要会同有关部门加强金融领域“代理维权”乱象的联合整治，强化金融纠纷源头治理。会同人民法院完善调解协议司法确认衔接机制，发挥司法确认制度对金融纠纷多元化解的促进保障作用。加强央地金融管理部门工作协同，推动地方金融管理部门对地方金融组织参与金融纠纷调解工作的指导监督，积极运用调解方式化解涉地方金融组织的矛盾纠纷。视情况指导建立央地间案件移交、联合调解等合作机制，共同加强金融纠纷调解宣

传教育、强化调解数据质量治理等工作，为推动金融纠纷调解工作高质量发展提供有力支撑。

国家金融监督管理总局 中国人民银行

中国证券监督管理委员会

2025 年 3 月 28 日

二、《新疆维吾尔自治区矛盾纠纷多元化解条例》正式施行

新疆维吾尔自治区矛盾纠纷多元化解条例

(2025 年 1 月 22 日新疆维吾尔自治区第十四届人民代表大会第三次会议通过)

第一章 总 则

第一条为了规范和促进矛盾纠纷多元化解工作，保障人民群众合法权益，完善社会治理体系，维护社会和谐稳定，根据有关法律、行政法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条自治区行政区域内开展矛盾纠纷多元化解工作和有关活动适用本条例。

第三条本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼以及法律、法规规定的其他途径，形成有机衔接、协调联动的工作机制，及时有效预防和化解矛盾纠纷。

第四条矛盾纠纷多元化解工作应当坚持中国共产党的领导，以铸牢中华民族共同体意识为主线，坚持以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，坚持和完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，并遵循下列原则：

(一) 不违背法律、法规、规章和国家政策，尊重公序良俗；

（二）尊重当事人意愿；

（三）公平公正、便民高效；

（四）和解、调解优先，多方衔接联动；

（五）预防和化解相结合，注重实质性化解纠纷。

第五条各级矛盾纠纷多元化解工作领导小组负责统筹谋划、组织协调、推动落实矛盾纠纷多元化解工作，建立健全矛盾纠纷多元化解工作机制和风险防范机制，督促矛盾纠纷调处化解平台规范运行。

第六条国家机关、人民团体、社会团体、企业事业单位、基层群众性自治组织以及其他社会组织等矛盾纠纷多元化解责任主体应当依法及时预防和化解各类矛盾纠纷；对跨区域、跨部门、跨行业和涉及人数众多、社会影响较大的矛盾纠纷，应当加强联动配合，共同预防和化解。

第七条国家机关、人民团体、社会团体、企业事业单位、基层群众性自治组织以及其他社会组织等矛盾纠纷多元化解责任主体应当按照各自职责，加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及法律知识，引导公众以合法理性方式表达利益诉求、化解矛盾纠纷、维护合法权益。

广播、电视、报刊、网络等媒体应当加强法律知识和典型案例的公益宣传，营造全社会支持和参与矛盾纠纷多元化解的良好氛围。

第八条国家机关、人民团体、社会团体、企业事业单位、基层群众性自治组织以及其他社会组织等矛盾纠纷多元化解责任主体应当按照各自职责，根据地域、领域矛盾纠纷特点，加大对调解员的培训力度，提高矛盾纠纷多元化解工作的科学性、针对性、有效性、合法性。

第九条对在矛盾纠纷多元化解工作中成绩显著的单位和个人，按照国家和自治区有关规定予以表彰、奖励。

第二章 职能职责

第十条县级以上人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入法治政府建设规划，加强预防和化解矛盾纠纷能力建设，组织动员各方面力量参与矛盾纠纷化解，督促相关部门落实矛盾纠纷多元化解工作职责。

乡镇人民政府、街道办事处依法建立健全人民调解工作机制，组织、协调辖区内各类力量，做好矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

第十一条人民法院应当推动诉讼与非诉讼协同衔接机制落实，依法开展化解纠纷引导、调解和司法确认等工作，对人民调解委员会进行业务指导，加强与行政机关、公证机构、仲裁机构、调解组织等的协调配合。

第十二条人民检察院应当建立健全参与矛盾纠纷化解工作机制，加强与人民法院、公安机关、司法行政部门等的联动配合，加强检调对接、公益诉讼、刑事和解、民事和解、行政争议实质性化解等工作。

第十三条公安机关应当建立健全刑事案件和解，治安案件、道路交通事故损害赔偿争议调解工作机制，加强与人民调解委员会的衔接联动，支持和参与乡镇人民政府、街道办事处、基层群众性自治组织的矛盾纠纷化解工作。

第十四条司法行政部门应当加强对人民调解、行政调解、行业性专业性调解以及行政裁决、行政复议、行政应诉工作的指导和监督，推动调解组织和调解员队伍建设。

推动律师事务所、基层法律服务所和法律援助、司法鉴定、公证、仲裁等机构及其从业人员参与矛盾纠纷多元化解工作。

第十五条信访工作机构应当畅通信访渠道，建立与调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等的衔接联动机制，通过法定途径分类处理信访事项，依法及时化解矛盾纠纷。

第十六条其他有关部门应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决工作，并会同司法行政部门推动行业性专业性调解组织和调解员队伍建设，依法及时化解本领域行业性专业性矛盾纠纷。

法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织，应当依法做好同其职能相关的矛盾纠纷化解工作。

第十七条边境地区应当加强矛盾纠纷调解组织和服务机构建设，依法为边民纠纷、边境旅游、边境贸易等提供矛盾纠纷化解服务。

第十八条鼓励和支持兵地接合部、交叉管理区域建立兵地联合调解组织，建立完善兵地联合调解工作机制，及时预防和化解兵地跨界矛盾纠纷。

第十九条基层群众性自治组织应当规范设立人民调解委员会，组织人民调解员、网格员、村（社区）社会工作者、法律顾问、志愿者、法律明白人、学法用法示范户等，就地预防、排查、化解矛盾纠纷。

第二十条工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会、残疾人联合会、法学会、消费者权益保护委员会等人民团体、社会团体以及其他社会组织应当按照各自职责，参与矛盾纠纷多元化解机制建设，共同做好纠纷化解工作。

第二十一条劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、民商事仲裁机构应当建立健全仲裁调解机制，发展仲裁调解队伍，提高仲裁调解质量。

第二十二条行业协会、商会等社会组织可以设立行业性专业性人民调解组织，调解行业专业领域以及特定类型的纠纷。

行业协会、商会、社会服务机构等可以依法设立商事调解组织，在投资、金融、保险、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域为当事人提供市场化商事调解服务。

第三章 预防和化解

第二十三条各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防，将预防矛盾纠纷贯穿重大决策、行政执法、司法等全过程，减少矛盾纠纷的产生。

第二十四条县级以上人民政府应当建立健全重大行政决策风险评估机制，将风险评估作为重大决策的前置程序，对涉及社会公众切身利益的重要规划、重大公共政策和措施、重大公共建设项目等进行风险评估。

第二十五条各级人民政府及有关部门、企业事业单位应当健全矛盾纠纷排查和预警机制，开展矛盾纠纷常态化排查、重点排查和专项排查，定期分析研判、发布风险提示。

基层群众性自治组织应当经常性开展矛盾纠纷排查，定期分析研判，对排查中发现可能发生群体性事件的纠纷或者可能引起治安、刑事案件的纠纷，应当及时报有关主管部门或者公安机关处理。

第二十六条各级人民政府及有关部门应当建立健全社会心理服务体系和心理危机干预机制，及时为人民群众提供心理疏导服务，防止矛盾纠纷激化。

鼓励和支持组织、个人为矛盾纠纷当事人提供心理疏导志愿服务。

第二十七条当事人可以依法自主选择下列途径化解矛盾纠纷：

（一）和解；

（二）调解；

（三）行政裁决；

（四）行政复议；

（五）仲裁；

（六）诉讼；

（七）法律、法规规定的其他途径。

第二十八条鼓励和引导当事人优先选择成本较低、快捷高效、有利于修复关系的非诉讼方式化解矛盾纠纷。

第二十九条调解组织可以依当事人申请调解，可以主动调解，也可以接受移送委托进行调解，但是当事人拒绝调解的除外。对于不适合调解或者调解不成的矛盾纠纷，调解组织可以向当事人提供咨询意见，引导其选择适宜的途径化解矛盾纠纷。

调解组织应当在办公场所醒目位置公布调解规范、流程等内容，为当事人提供清晰、便捷的途径引导。调解员应当在调解前告知当事人相关权利、义务。

第三十条行政机关或者法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织，对与行政管理有关的民商事纠纷或者与履行行政管理职责有关的行政争议，可以根据当事人申请，依法进行行政调解；对资源开发、环境污染、公共

安全等涉及社会公共利益的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当采取预防性措施并主动进行调解。

处理具有民事权利义务内容的矛盾纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

第三十一条行政机关或者法律、法规授权的具有管理社会公共事务职能的组织，对与行政管理有关的民事纠纷，可以根据当事人申请，依照法律法规授权进行裁决。行政裁决过程中可以先行调解，当事人不同意调解或者调解不成的，依法作出行政裁决。

第三十二条行政复议机关办理行政复议案件，可以进行调解，当事人不同意调解或者调解不成的，应当依法作出行政复议决定，并告知当事人救济途径。

第三十三条公安机关对符合刑事和解条件的刑事案件和可以调解的治安案件、道路交通事故损害赔偿争议，可以引导当事人和解或者调解；对可能引发刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的矛盾纠纷，应当会同有关部门采取必要的预防措施。

人民检察院办理刑事案件、公益诉讼案件过程中，符合法定条件的，可以建议当事人通过和解或者向调解组织申请调解的方式化解矛盾纠纷。

第三十四条对起诉到人民法院的民商事纠纷、行政争议，人民法院应当进行诉讼风险告知，引导当事人选择适宜的途径化解纠纷。适合调解的，依法组

织调解，也可以委托调解组织进行调解；当事人不同意调解或者调解不成的，依法审理。

对已经立案的民商事案件，经当事人同意，可以依法进行调解，也可以委托行政机关、特邀调解组织、特邀调解员和法院专职调解员进行调解，调解不成的，依法作出裁判。

第三十五条民商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，可以引导当事人和解或者调解。当事人不同意调解或者调解不成的，应当依法作出裁决。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的纠纷，应当先行调解。当事人不同意调解或者调解不成的，应当依法作出裁决。

第三十六条公证机构对当事人申请公证但有争议的事项，适合调解的，可以先行调解。当事人达成调解协议的，可以依法办理赋予债权文书强制执行效力公证。当事人不同意调解或者调解不成的，应当引导当事人通过其他途径化解纠纷。

第三十七条各级矛盾纠纷多元化解工作领导机构对涉及多个单位、行政管辖不明，跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂的矛盾纠纷，应当组织协调有关单位和人员进行调解。

第三十八条调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第三十九条当事人在人民调解、行政调解等调解过程中就全部或者部分争议事项达成协议的，调解组织应当制作调解协议书。当事人当场履行或者一致认为无需制作调解协议书的，调解组织应当记录在案，并由当事人签字。

当事人达成调解协议的，可以根据调解协议的性质和内容，依法向有管辖权的人民法院申请司法确认或者向公证机构申请办理赋予债权文书强制执行效力公证。

第四十条矛盾纠纷多元化解责任主体应当对其调解或者委托调解达成的和解协议、调解协议履行情况进行监督和回访，督促和确认当事人履行约定的义务，促进调解协议履行。

第四章 保障与监督

第四十一条各级人民政府应当建立与经济发展相适应的矛盾纠纷多元化解经费保障机制，将矛盾纠纷多元化解工作经费纳入本级财政预算。

第四十二条各级人民政府及有关部门应当加强乡镇（街道）、村（社区）调解员队伍建设，可以通过政府购买服务方式发展专职人民调解员，充实调解力量。

鼓励和支持人大代表、政协委员和公道正派、热心调解、群众认可的社会人士、专业人员以及有法学法律工作经历的退休人员等担任调解员。鼓励支持人民调解委员会根据调解人员专业特长设立个人调解室。

第四十三条各级人民政府及有关部门应当为调解员从事矛盾纠纷排查和化解工作提供相应物质保障，并保障其人身安全。

第四十四条各级矛盾纠纷多元化解工作领导小组机构应当推动矛盾纠纷多元化解综合性服务平台建设，为当事人提供一站式矛盾纠纷化解服务。

第四十五条各级矛盾纠纷多元化解工作领导小组机构应当推动相关矛盾纠纷化解信息系统贯通融合，实现信息共享；运用互联网、大数据、人工智能等现代科学技术手段开展矛盾纠纷的预测、筛选、排查、预警和化解。

第四十六条人民法院、司法行政等相关单位应当建立健全涉外商事领域调解、仲裁、诉讼有机衔接的矛盾纠纷化解机制，加强国际仲裁中心、国际商事争议化解平台等建设，提供一站式、国际化、便利化争议化解服务，运用国际商事仲裁、国际商事调解等多种方式化解矛盾纠纷。

第四十七条司法行政部门和有关部门应当加强对调解组织和调解员的监督管理，规范调解员持证上岗、回避和惩戒等管理制度，建立调解组织和调解员名册并向社会公开。

第四十八条各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院和有关人民团体、社会团体、基层群众性自治组织以及其他组织开展矛盾纠纷多元化解工作应当自觉接受社会监督。

第四十九条各级矛盾纠纷多元化解工作领导小组机构应当将矛盾纠纷多元化解工作机制纳入平安建设考评体系。

第五章 法律责任

第五十条承担矛盾纠纷化解职能的单位和组织有下列情形之一的，由有关部门责令限期改正；逾期未改正的，对负有责任的领导人员和其他直接责任人员，依法给予处分：

- （一）未按照规定建立矛盾纠纷多元化解工作机制的；
- （二）未按照规定履行职责，导致发生影响社会稳定案（事）件的；
- （三）负有化解矛盾纠纷职责，无正当理由，拒不受理矛盾纠纷化解申请的；
- （四）化解矛盾纠纷不及时，未采取有效措施，造成严重后果的；
- （五）其他违反本条例规定的。

前款第（二）、（四）项情形构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十一条违反本条例规定应当承担法律责任的其他行为，依照有关法律、法规执行。

第六章 附 则

第五十二条本条例自 2025 年 3 月 1 日起施行。